



Annexe 4 -

Contrat de délivrance des Produits Tarifaires des Services de Mobilité du réseau Fil Bleu par les Fournisseurs de Services Numériques Multimodaux

Avril 2025

Adresse de contact
Keolis Tours

contact-fsnm@filbleu.fr

Annexe 4 –

Support technique opéré par Airweb pour le compte du Fournisseur de Service Numérique Multimodal (FSNM)

La présente Annexe 4 présente au FSNM les modalités du support technique opéré par Airweb, en application des stipulations de l'Article 5.10 du Contrat, dont les coûts sont détaillés à l'Annexe 5.

En phase d'exploitation, chaque FSNM peut s'inscrire sur la plateforme status.airweb.fr pour être notifiés à chaque opération sur la plateforme (maintenance, défaut, etc.).

Le Gestionnaire se charge de l'accompagnement de niveau 1 de l'intégrateur en phase de run, analyse les demandes et les élève au support de niveau 2 Airweb en cas de besoin.

En option, un accompagnement à l'intégration permet de proposer un accompagnement personnalisé de chaque intégrateur. La facturation s'effectue au réel par la suite.

En complément, un support de niveau 1, par intégrateur. Cette option permet la communication directe entre le FSNM et Airweb pour la levée de tickets et l'accompagnement en phase de run.